

TELEKERJA: SATU AMALAN KERJA ALTERNATIF MASA KINI

Siti Zubaidah Othman*
Abdul Razak Abd. Majid

Pengenalan kepada telekerja bukan sahaja membantu dalam menjimatkan masa dan tenaga tetapi juga mengurangkan stres yang disebabkan oleh kesesakan jalan raya. Dengan telekerja, budaya bekerja telah bertukar dari keadaan yang statik dan berpusatkan pejabat kepada keadaan yang lebih dinamik dan berpusatkan rumah. Dengan adanya teknologi yang canggih, lokasi tempat bekerja tidak lagi penting. Hakikatnya, tidak semua orang boleh bekerja pada waktu dan tempat yang telah ditetapkan. Ada di antara kita yang lebih selesa bekerja di waktu pagi atau lewat malam dan mungkin pekerjaan yang tidak memerlukan penyeliaan dan pengawasan yang rapi. Pekerja tidak perlu keluar masuk sesuatu tempat yang tetap kerana lokasi tidak mempengaruhi kualiti output sesuatu kerja. Dengan adanya berbekalkan komputer peribadi, modem yang berkuasa tinggi, mesin faks dan telefon bimbit, kerja tetap boleh dibereskan dengan jayanya. Oleh yang demikian, artikel ini cuba mengupas pengamalan telekerja dengan membincangkan secara ringkas tentang konsep telekerja, faktor-faktor yang mempengaruhi kejayaan telekerja, faedah dan cabaran telekerja terhadap pekerja, organisasi dan masyarakat serta melihat masa depan telekerja.

PENGENALAN

Kehadiran alaf baru membawa pelbagai fenomena dan perubahan gaya dan kualiti hidup manusia. Kepesatan teknologi komunikasi dan maklumat, peningkatan keluarga dwi-kerjaya dengan bertambah jumlah pekerja wanita yang menguasai dunia pekerjaan, pengaruh media massa dalam pembuatan keputusan dan pengaruh globalisasi lain telah menjana anjakan paradigma yang baru kepada seluruh ahli

* Siti Zubaidah Othman, pensyarah pengurusan sumber manusia, Sekolah Pengurusan; Abdul Razak Abd Majid, pensyarah pengurusan kerja sosial, Sekolah Pembangunan Sosial, Universiti Utara Malaysia.

inasyarakat. Persekitaran kerjaya turut mengalami kesan yang kritikal akibat perubahan ini terutama sekali dengan tercetusnya ledakan maklumat dan sistem teknologi komunikasi yang sofistikated. Perubahan tersebut telah inenberi implikasi yang ainat ketara kepada pengurusan suinber manusia di merata pelusuk dunia.

Salah satu peinbaharuan dan perubahan yang jelas berlaku dalam pengurusan sumber inanusia ialah pelaksanaan budaya telekerja. Ramai yang tertanya-tanya aPakah yang dimaksudkan dengan telekerja? Secara umumnya, telekerja merujuk kepada pekei-jaan yang dijalankan di luar pejabat utama dengan inenggunakan teknologi maklumat dan komunikasi. Konsep kerja ini telah muncul sejak tahun 70an dan telali digunakan secara meluas dalain pengurusan sumber manusia di negara inaju seperti Ainerika Syarikat dan negara-negara Eropah. Menurut artikel yang bertajuk “*Majority of U.S. corporations provide no support for teleworking employees; Employers urged to reconsider teleworking policies in wake of new OSHA guidelines,*” jumlah pekerja tele di Ainerika Syarikat telah meningkat daripada 4 juta dalain tahun 1990 kepada 19.6 juta pada tahun 1999 manakala serainai 16.2 juta pekerja di Eropah dijangkakan mengamal telekerja pada tahun 2005 (Dennis, 2000). Nainun begitu, peneriinaan konsep telekerja di negara kita masih lagi di tahap yang rendah (Utusan Malaysia, 6/7/1999). Kajian yang dijalankan oleh United Nations University Institute for New Technologies bersama-sama MIMOS Berhad tentang telekerja di Malaysia pada bulan Mac 1999, inendapati bahawa hanya 3.45 daripada 1000 pekerja adalah pekerja tele inanakala jumlah syarikat tempatan yang terlibat dengan telekerja hanyalah 7.8 peratus (New Straits Times – Management Times, 2000).

KONSEP TELEKERJA

Teknologi inakluinat dan komunikasi (ICTs) telah membuka ruang supaya banyak kerja boleh dilakiiikan dari pelbagai lokasi yang jauh daripada premis pejabat utama. Inilah yang dikenali secara umum sebagai telekerja. Terma telekerja lebih cenderung digunakan di negara-negara Eropah manakala di Amerika Syarikat, inereka inenggelarnya sebagai telekomuter. Terma telekoinuter telah diilhamkan oleh Jack Nilles 25 tahun lepas ketika beliau terperangkap dalain kesesakan lalu-lintas di Los Angeles (Kurland & Bailey, 1999). Nainun bagi sesetengah individu, inereka lebih suka inenggunakan perkataan telekerja kerana ia lebih tepat dalain inenggainbarkan konsep tersebut. Tele berinakna jarak dan dengan yang

demikian, telekerja bermakna bekerja dalain jarak yang tertentu. Berbanding dengan telekomuter, maksud terma telekerja lebih meluas dan menyeluruh.

Laziinnya, telekerja melibatkan peinprosesan maklumat secara elektronik dengan menggunakan teknologi telekomunikasi seperti koinputer peribadi, ISDN, modem berkuasa tinggi, telefon bimbit, mel-elektronik dan internet (Buckingham, 2001). Menurut tinjauan yang dijalankan oleh Link Strategic Research Ltd bersama Sulzer Infra CBX di United Kingdom, 99 peratus pekerja tele mempunyai koinputer peribadi, 95 peratus menggunakan telefon, 87 peratus meinpunyai modem sendiri dan 63 peratus menggunakan inesin faks (1999).

Telekerja sebenarnya boleh dilakukan dari pelbagai tempat yang meinpunyai keiniidahan perhubungan. Menurut kajian yang telah dijalankan oleli Link Strategic Research Ltd and Sulzer Infra CBX (1999), Vowles (1996), Kurland dan Bailey (1999), Bibby (2001), Cheah, Ng dan Mitter (1999), secara ringkasnya, telekerja boleh dilaksanakan dari:

- a. Kawasan terpencil.
- b. Pejabat klien.
- c. Negara lain atau lebih dikenali sebagai teleperdagangan (*teletrade*).
- d. Rumah - Telekerja jenis ini merujuk kepada pekerja yang menjadikan rumah sebagai pejabat. Biasanya kemudahan telekomunikasi seperti e-mel dan koinputer peribadi yang dihubungkan kepada pelayan (server) pejabat utaina, telefon dan mesin faks disediakan oleh pihak organisasi.
- e. Pejabat Satelit/cawangan - Konsep ini membolehkan pekerja untuk melaksanakan semua tugas inereka bukan di rumah atau di ibu pejabat tetapi di lokasi lain yang sesuai kepada pekerja dan pelanggan. Pejabat satelit biasa dilengkapi dengan kemudahan perabot dan peralatan pejabat yang lain. Pejabat ini disedia dan diselenggarakan oleh majikan atau kerajaan teinpatan.
- f. “*Neighborhood work center*” – Pada dasarnya, ia menyerupai pejabat satelit tetapi yang ineinbezakannya ialah “*neighborhood work center*” meinpunyai pekerja daripada beberapa organisasi. Dengan erti kata yang lain, beberapa organisasi berkongsi menyewa bangunan pejabat tetapi mengekalkan kawasan pejabat yang berasingan dalain bangunan tersebut. Pejabat satelit dan “*neighborhood work center*” boleh inenjadi altematif

kepada pekerja yang mahu mengelakkan perjalanan ke tempat kerja konvensional tetapi mahu kekal bekerja di pejabat daripada duduk di rumah.

- g. “*Mobile*” atau pelbagai lokasi - Konsep pekerjaan ini membolehkan pekerja untuk berhubung, menghantar dan menerima maklumat perniagaan daripada ibu pejabat menggunakan peralatan-peralatan inudah alih seperti telefon dan komputer peribadi dari pelbagai lokasi seperti dari rumah, kereta, kapal terbang atau hotel. Mereka merupakan pekerja yang sentiasa berada di jalan dan bergerak dari satu lokasi ke satu lokasi mengikut di mana tugas dan pelanggan mereka berada. Mereka ini termasuklah pengurus bank, jurujual, pemberita, penyiasat dan lain-lain personel yang perlu sentiasa bergerak bagi menyiapkan satu-satu tugas.

FAKTOR-FAKTOR YANG MENJAYAKAN TELEKERJA

Menurut John Curran, seorang penganalisa perniagaan di firma perundingan perniagaan Saltzer, Sutton dan Endicott, organisasi yang ingin mencapai tahap produktiviti yang tinggi melalui telekerja, perlulah mengikut tiga “R” (*Right reasons, Right people, Right Job*). Kebanyakan organisasi yang ingin melaksanakan telekerja hanya melihat kepada faedah yang boleh dinikmati melalui telekerja tanpa melihat ia sebagai satu strategi perniagaan dalam meningkatkan produktiviti. Antara sebab-sebab yang membolehkan sesebuah organisasi melaksanakan telekerja termasuklah meningkatkan produktiviti, keperluan kepada pengurangan ruang pejabat, meningkatkan hubungan antara pelanggan dan jurujual dan untuk meningkatkan penggunaan pekerja yang berkecekapan (Chaudron, 1995).

Selain daripada mempunyai sebab yang rasional untuk melaksanakan telekerja, organisasi juga perlu memilih pekerja tele yang benar-benar sesuai dan berkecekapan. Pekerja yang dipilih perlu dilengkapi dengan pelbagai kemahiran seperti kemahiran menggunakan komputer, mesin faks, elektronik dan juga kemahiran dari segi pengurusan stres bagi membantu mereka melaksanakan tugas dengan baik (Vowles, 1996). Pekerja tele yang berjaya dan cekap menjalankan tugas juga perlu memiliki kualiti diri yang tertentu seperti pandai menguruskan masa, berupaya untuk bekerja sendiri dengan pengawasan yang minima, mempunyai kemahiran menulis dan lisan yang baik, mempunyai disiplin sendiri yang tinggi, mampu berkomunikasi dengan baik, berupaya menepati had masa yang ditetapkan dan merupakan seorang yang berorientasikan hasil (Cheah, Ng & Mitter, 1999). Ini turut

disokong oleh Vowles (1996) yang telah mengenengahkan beberapa kriteria yang digariskan oleh Roberta Fox sebagai kriteria yang penting untuk kejayaan telekerja seperti mempunyai kecekapan berkomunikasi yang berkesan, mempunyai inotivasi sendiri yang tinggi, berorientasikan hasil dan matlamat, berdisiplin, boleh bekerjasama, mempunyai sikap yang positif serta mempunyai pengetahuan tentang selok-belok organisasi, pekerja-pekerja dan proses.

Dari aspek pekerjaan pula, keputusan untuk menggunakan telekerja tidak boleh hanya berasaskan kepada pegangan bahawa dengan adanya kemudahan telekomunikasi, semua jenis pekerjaan boleh dibawa keluar dari tempat kerja konvensional. Ia sepatutnya berdasarkan kepada hasil analisis dan penstrukturan semula kerja yang dibuat. Beberapa faktor yang perlu diambilkira sebelum melaksanakan telekerja termasuklah mengkaji bentuk kelancaran kerja, kekerapan dan tempoh inasa yang diperlukan oleh sesuatu kerja, melihat sama ada kerja tersebut memerlukan pemeriksaan atau tidak, jumlah interaksi yang diperlukan antara rakan sekerja dan kaedah yang digunakan untuk mengukur output yang dihasilkan. Proses kerja yang ideal untuk telekerja biasanya memerlukan arahan dan pemeriksaan yang minima, mempunyai tempoh masa yang ditetapkan dan mengeluarkan output yang boleh diukur (Fowler, 1996).

Menerusi kajian yang dijalankan oleh United Nations University’s Institute for New Technologies dengan kerjasama MIMOS, mendapati bahawa antara bidang tugas yang sesuai menggunakan telekerja di Malaysia termasuklah perkhidmatan pelanggan, kerja-kerja yang bersangkutan dengan jualan, perkhidmatan dan sokongan perisian, keinasukan data dan kerja-kerja mereka bentuk dan editorial. Namun begitu, secara umumnya, bidang pekerjaan yang dirasakan sesuai dilaksanakan secara telekerja termasuklah bidang jualan dan pemasaran; pentadbiran, perakaunan dan kesetiausahaan; pengurusan dan penyeliaan kerja-kerja perundingan; pengumpulan data, pemprosesan data dan penyelidikan; perkhidmatan sokongan seperti perhubungan awam dan perkhidmatan pelanggan; dan kerja-kerja yang berkaitan dengan teknologi dan teknologi maklumat (Cheah, Ng & Mitter, 1999). Telekerja juga didapati paling tinggi dilaksanakan di sektor pengangkutan, pembekalan dan komunikasi (New Straits Times – Time Management Times, 2000).

Selain daripada tiga faktor di atas, majikan juga perlu memahami jenis budaya kerja yang diperlukan dalam menjamin kejayaan telekerja. Organisasi yang ingin melaksanakan telekerja perlu mempunyai budaya kerja yang lebih

telus, saling percaya inempercayai, ineinpunyai arahan dan panduan kerja yang khusus dan jelas, inempunyai rancangan luar jangkaan yang baik jika berlaku kegagalan sistem dan mempunyai rangkaian pasukan kerja yang kuat bagi mengelakkan pekerja tele berasa bosan dan tidak bennotivasi (Cheah, Ng & Mitter, 1999). Menurut artikel yang bertajuk "*Creating an environment for teleworking*", liina keperluan utama yang dilihat menjadi prasyarat kepada kejayaan telekerja di Malaysia termasuklah sokongan dari masyarakat, sokongan dari organisasi, sumber manusia dan pekerja teknikal yang berkemahiran, kemudahan telekomunikasi dan perisian dan perkakasan komputer.

FAEDAH DAN CABARAN TELEKERJA

Tidak dapat dinafikan bahawa telekerja akan inenjadi sebahagian daripada bentuk kerja baru pada inasa akan datang. Revolusi telekomunikasi dan kemunculan era digital telah membuka ruang yang cukup besar ke arah bentuk kerja yang lebih fleksibel dan bersifat "non-traditional." Maka, tidak hairanlah jika bentuk kerja alternatif ini mempunyai banyak faedah dan tidak kurang juga ineinberi cabaran kepada pekerja, organisasi dan inasyarakat.

Faedah terhadap pekerja

Bagi pekerja, faedah yang paling besar yang mungkin boleh dinikinati ialah keupayaan untuk mengimbangi antara kerja dan keluarga. Dengan inengurangkan inasa untuk berulang alik ke teinpat kerja, pekerja mempunyai lebih inasa untuk bersaina keluarga dan inelakukan aktiviti-aktiviti kemasyarakatan. Seterusnya, isu keletihan dan tekanan yang berkait rapat dengan perjalanan ulang alik ke tempat kerja juga dapat dikurangkan dan ini membawa kepada peningkatan produktiviti individu. Seperti yang ditekankan oleh Pejabat Buruh Antarabangsa (ILO), apabila pekerja tidak lagi inembuang inasa dan berasa kecewa semasa perjalanan ke teinpat kerja, inereka inainpu ineningkatkan tumpuan terhadap kerja; ineningkatkan inotivasi dan semangat serta lebih bertenaga dalain mengharungi hari-hari bekerja. Oleh yang demikian, maka tidak hairanlah jika produktiviti pekerja inainpu ditingkatkan sehingga 60 peratus ("Telework benefots all," 1997).

Selain daripada dapat inengurangkan kos minyak dan penyelenggaraan kereta, telekerja juga mampu ineinbuka ruang untuk gaya hidup yang lebih sihat kerana pekerja tidak perlu menghadapi tekanan akibat daripada perjalanan yang panjang dan sesak (Kurland & Bailey, 1999). Pekerja tele juga meinpunyai kuasa otonomi yang lebih dalam mengendalikan kerja

melalui jadual kerja yang lebih fleksibel serta jauh dari pengawasan pengurus dan rakan sekerja. Oleh yang deinikian, mereka boleh bekerja dalam keadaan yang selesa dengan gangguan yang minima. Seterusnya, telekerja juga membuka peluang pekerjaan kepada mereka yang inempunyai kepayahan untuk berulang alik seperti warga tua, kurang upaya dan wanita berkarier yang bertanggungjawab menjaga ahli keluarga serta inereka yang terpaksa berhenti kerja akibat pasangan bertukar teinpat kerja (Fowler, 1996).

Faedah terhadap majikan dan organisasi

Bagi inajikan dan organisasi, pengenalan budaya telekerja inainpu mengurangkan kos yang berkaitan dengan penyelenggaraan pejabat (seperti penghawa dingin dan peralatan pejabat), kos penempatan pekerja dan keluarga mereka, penyediaan pusat penjagaan kanak-kanak dan tempat meletak kereta (Kurland & Bailey, 1999). Iajuga boleh mengurangkan kadar iantik-henti dan sekaligus akan ineinbawa kepada pengurangan kos latihan dan pengainbilan sumber manusia yang baru. Dengan adanya telekerja, pekerja-pekerja mahir mampu dikekalkan yang mana ini dapat menguntungkan kedua-dua belah pihak. Peinbentukan budaya telekerja memungkinkan sesuatu kerja dapat dilaksanakan walaupun ketika berlakunya sesuatu inalapetaka atau masalah yang berkaitan dengan pergerakan fizikal. Contohnya tatkala hujan lebat atau apabila banjir melanda sesuatu teinpat. Tidak dapat dinafikan lagi, membudayakan telekerja akan membuka ruang baru kepada pekerja untuk menjadi lebih berinotivasi dan kreatif apabila menjalankan tugasnya sei-ta inembentuk peribadi yang berdisiplin.

Faedah terhadap masyarakat

Telekerja sebenarnya ineinbawa kelebihan dari segi ekonoini dan sosial seperti mengawal kepadatan penduduk di kawasan bandar dan inengelak dari berlakunya kesesakan, inengurangkan penceinaran udara dan bunyi serta inengurangkan keperluan pembinaan pejabat dan peinbesaran jalan raya ("Telework benefits all, 1997); Kurland & Bailey, 1999). Ringkasnya, telekerja boleh meinbantu meinbina inasyarakat inapan yang mesra persekitaran.

Di sebalik pelbagai faedah yang boleh dinikmati, terdapat beberapa cabaran yang boleh menghalang kesediaan individu, organisasi dan masyarakat dalain melaksanakan telekerja.

Cabaran yang dihadapi oleh individu.

Dari perspektif individu, masalah kesunyian akibat daripada penisahan daripada rakan-rakan sekerja merupakan cabaran utama yang perlu dihadapi. Ini telah mengakibatkan ramai pekerja tele berasa kecewa dan bosan kerana tidak dapat berinteraksi bersains rakan-rakan sekerja mereka (Kurland & Bailey, 1999). Ramai juga pekerja tele yang berasa risau akan dianaktirikan daripada kenaikan pangkat dan ganjaran kerana mereka jarang berada di pejabat. Memandangkan telekerja menggalakkan penggunaan kuasa otonomi daripada saling bergantung dan bekerjasama, ramai pekerja tele melaporkan tahap koinitiven dan kepatuhan kepada organisasi semakin terhakis. Selain daripada terhakisnya koinitiven dan kepatuhan terhadap organisasi, pengasingan yang berlaku juga turut menghalang individu daripada mempelajari budaya organisasi dan mengurangkan pengaruh inereka dalam organisasi.

Bagi inereka yang bekerja di rumah terutainya kaum wanita, ramai yang menghadapi kesulitan untuk mewujudkan persekitaran kerja yang kondusif. Ada antara mereka yang gagal untuk inembedakan antara tugas dan keluarga. Tambahan pula, ramai antara pasangan dan anak-anak yang tidak menghormati dan meinberi ruang kepada inereka untuk inelaksanakan tugas semasa di rumah (Kurland & Bailey, 1999).

Cabaran yang dihadapi oleh organisasi.

Seperti yang dilaporkan dalam Utusan Malaysia bertarikh 6 Julai 1999, walaupun konsep telekerja akan menjadi semakin popular di kebanyakan negara membangun, namun ia akan inengambil sedikit masa sebelum sebilangan besar pekerja boleh menerima pakai konsep baru ini. Oleh yang demikian, cabaran utama yang perlu dihadapi oleh organisasi di Malaysia dalam menjadikan telekerja ini satu budaya dan diterima secara menyeluruh ialah inencari jalan untuk meningkatkan tahap kesedaran dan pendedahan tentang konsep telekerja kepada pengurus dan pekerja. Disebabkan telekerja begitu berbeza dengan gaya tradisi bekerja tradisional, ramai yang masih tidak bersedia untuk memahami cara baru ini. Keperluan kepada komunikasi antara muka, merosotnya budaya berkongsi kuasa, kepayahan dalam aspek pengurusan serta kos permulaan operasi yang tinggi adalah antara alasan yang digunakan untuk menidakkan kepentingan inebudayaan cara kerja baru ini.

Perkara ini turut disokong oleh kajian yang dijalankan oleh United Na-

tions University's Institute for New Technologies (UNU/INTECH) dengan kerjasama MIMOS Bhd. dan UNDP di mana beberapa lalangan yang dikenal pasti menjadi punca kegagalan pelaksanaan telekerja di sektor-sektor telekomunikasi di Malaysia adalah seperti:

1. kebolehpercayaan (dari segi kerumitan untuk mengakses serta kepantasan sistem) dan kos (terutamanya kos inenyewa talian) telekomunikasi.
2. kos infrastruktur seperti menyediakan pusat tele di kawasan terpencil dan peralatan telekerja di rumah
3. kebimbangan terhadap pemantauan dan penilaian kerja kecuali tugas terbabit mempunyai had tempoh yang jelas.
4. tidak mempunyai pekerja yang sesuai atau dengan erti kata lain, majikan tidak mempercayai pekerja yang bukan eksekutif dan profesional mampu menjalankan tugas secara telekerja.
5. kebimbangan terhadap keselamatan data pelanggan dalam pangkalan data.
6. pengurus atasan tidak yakin dengan faedah yang dibawa oleh telekerja dan menganggap pekerja di Malaysia masih belum bersedia untuk memikul tanggungjawab secara bersendirian.
7. kebimbangan terhadap krisis kewangan yang berlaku.

Bagi pengurus, salah satu cabaran besar inereka ialah ketidakupayaan meinantau prestasi pekeja secara fizikal. Bagaimanakah seseorang pengurus itu boleh mengukur produktiviti, inembina kepercayaan dengan pekerja dan inengurus mereka jika inereka tiada di depan mata? Jika pengurus tidak dapat melihat subordinat ketika bertugas, bagaimanakah pengurus boleh mengetahui sama ada subordinatnya menghadapi masalah atau melakukan kerja dengan baik. Dengan itu, pengurus tidak inampu inenyediakan maklum balas yang tepat ketika melakukan penilaian prestasi. Sesetengah pengurus inungkin boleh memfokus terhadap hasil dan bukannya proses kerja dengan mengandaikan output yang dihasilkan senang diukur dan dipantau seperti tugas seorang jurujual. Namun bagi sesetengah pekerjaan, pengainalan telekerja inungkin mendatangkan masalah.

Cabaran seterusnya berkait rapat dengan cara untuk menyelaras dan menguruskan kerja. Apabila pekerja tele menggunakan peluang terhadap jadual kerja yang fleksibel, inereka mungkin menghadapi inasalah dalam menyiapkan tugas dengan rakan-rakan yang masih lagi inengekalkan waktu kerja tradisional. Pihak pentadbiran sering berasa sukar untuk mengagihkan tugas antara pekerja tele dan pekerja pejabat. Sungguhpun teknologi boleh membantu dalam penghantaran fail maklumat, ada masa

dan ketikanya perbincangan perlu dilakukan secara lisan. Kerja juga boleh tergendala akibat daripada terputusnya bekalan elektrik atau kesukarai dalam capaian ke dalam sistem pejabat.

Cabaran lain yang dibawa oleh telekerja ialah pemecahan jaringan sosial di organisasi. Contohnya, telekerja mungkin boleh mengganggu pasukan kerja yang telah ditubuhkan, meinisah dan memecah-belahkan pekerja serta menimbulkan rasa tidak puas hati di kalangan pekerja yang tidak terpilih untuk menjadi pekerja tele. Sinergi pasukan juga seinakin hilang dan tidak ada lagi percambahan idea di tempat kerja. Hubungan antara pekerja inenjadi semakin renggang kerana jarang bertemu dan komunikasi inenjadi semakin formal. Tidak ada lagi pembelajaran dan interaksi secara tidak formal yang mana banyak membantu dalam pembangunan kerjaya seseorang individu.

Akhirnya, apabila telekerja inenjadi budaya kerja di negara ini, kemampuan perundangan buruh sedia ada inungkin perlu dikaji semula bagi meinastikan telekerja dan inereka yang bekerja dari rumah dilindungi secukupnya dengan mengambil kira jenis pekerjaan yang dilakukan (Utusan Malaysia, 6/7/1999). Secara umumnya, peraturan dan undang-undang yang sedia ada tidak inengainbil kira aspek telekerja di inana pekerja bebas bekerja bila-bila inasa dan di mana jua. Oleh yang demikian, adalah ainat perlu diteliti semula undang-undang yang berkaitan bagi inenyesaikannya dengan suasana pekerjaan di setiap negeri dengan inelihat keperluan masing-masing. Ini terutamanya peraturan atau undang-undang buruh dari segi kedudukan pekerjaan, inasa bekerja, persekitaran pekerjaan, keinalangan pekerja ketika telekerja, painpasan, faedah dan sebagainya. Ringkasnya, panduan dan peraturan berkaitan telekerja perlu disediakan. Ini termasuklah inenyediakan panduan apabila berlakunya kemalangan semasa bekerja. Keinalangan pekerja diperakui apabila ianya berlaku sewaktu bekerja sama ada pekerja terbabit berada di pejabat atau tidak. Walau bagaimanapun, dalam telekerja, ianya ainat sukar untuk menentukan antara kerja dan kehidupan peribadi. Dengan ini, adalah ainat penting untuk inenyediakan satu garis panduan yang jelas bagi memperakui kemalangan pekerja semasa sedang inenjalankan tugas telekerja.

Cabaran yang dihadapi oleh masyarakat.

Sungguhpun telekerja mampu mengurangkan kesesakan lalu lintas dan pencemaran udara, inasyarakat secara keseluruhannya perlu memahami dan belajar menerima budaya telekerja. Masyarakat perlu belajar menghormati pekerja tele terutamanya yang bekerja di rumah dengan tidak mengganggu

inereka ketika bertugas. Selain daripada itu, rainai yang biinbang akan bentuk kerja baru ini kerana ia inembataskan hubungan antara perorangan. Disebabkan terlalu kerap berhubung inenggunakan rangkaian telekomunikasi, inereka jarang berseinuka dan mengenali antara satu sama lain. Apa yang ditakutkan ialah perpaduan dan keakraban sesama ahli inasyarakat akan semakin terhakis dan akhirnya meinbawa kepada perpecahan.

Sehubungan dengan itu, sebelum telekerja dilaksanakan dalam sesebuah organisasi, persediaan yang teliti dan penglibatan yang berterusan dari pihak pengurusan perlu ada. Isu-isu seperti kos perkakasan, perisian dan rangkaian telematik yang diperlukan oleh telekerja, salah anggapan inengenai konsep telekerja yang ditafsirkan sebagai bekerja sepenuh inasa di rumah serta inendapatkan pekerja berkeelayakan yang inencukupi perlu diatasi dengan sebaik mungkin (Utusan Malaysia, 6/7/1999). Seterusnya, penafsiran semula kaedah penilaian dan pengurusan pejabat serta peraturan pejabat perlu dilakukan. Dalam persekitaran telekerja, pemerhatian dan penyeliaan secara langsung tidak lagi sesuai digunakan. Apatah lagi, ketidakhadiran ke pejabat tidak lagi boleh dijadikan alasan untuk inengenakan tindakan disiplin. Oleh yang demikian, sistein penilaian prestasi dan disiplin pekerja yang sedia ada perlu diubah agar bersesuaian dengan konsep telekerja. Mungkin fokus penilaian lebih dituinpukan kepada penghasilan output daripada kehadiran ke pejabat. Majikan dan pekerja mungkin boleh membuat perjanjian secara bersaina tentang matlamat dan sasaran output yang perlu dipenwhidi samping inengenal pasti bidang tugas yang benar-benar sesuai untuk telekerja seperti yang telah dinyatakan sebeluin ini.

Bagi mana-mana inajikan yang berminat untuk menjadikan telekerja sebagai satu budaya di organisasi, maka langkah-langkah asas yang dicadangkan oleh Cheah, Ng dan Mitter (1999) ini boleh diikuti dan dijadikan panduan.

a) Langkah Satu

Memahaini kelebihan dan keleinahan telekerja

b) Langkah Dua

Kaji pengurusan kerja dari segi operasi dan kaedahnya serta budaya kerja dan falsafahnya. Bagi mendapatkan sokongan dari pihak atasan dalam melaksanakan telekerja, satu perancangan yang tersusun dan rapi perlu dibuat.

dan ketikanya perbincangan perlu dilakukan secara lisan. Kerja juga boleh tergendala akibat daripada terputusnya bekalan elektrik atau kesukaran dalam mencapai ke dalam sistem pejabat.

Cabaran lain yang dibawa oleh telekerja ialah pemecahan jaringan sosial di organisasi. Contohnya, telekerja inungkin boleh mengganggu pasukan kerja yang telah ditubuhkan, memisah dan memecah-belahkan pekerja serta menimbulkan rasa tidak puas hati di kalangan pekerja yang tidak terpilih untuk menjadi pekerja tele. Sinergi pasukan juga semakin hilang dan tidak ada lagi percambahan idea di tempat kerja. Hubungan antara pekerja inenjadi semakin renggang kerana jarang bertemu dan komunikasi menjadi semakin formal. Tidak ada lagi pembelajaran dan interaksi secara tidak formal yang mana banyak membantii dalam pembangunan kerjaya seseorang individu.

Akhirnya, apabila telekerja menjadi budaya kerja di negara ini, kemampuan perundangan buruh sedia ada mungkin perlu dikaji semula bagi inenastikan telekerja dan inereka yang bekerja dari rumah dilindungi secukupnya dengan mengambil kira jenis pekerjaan yang dilakukan (Utusan Malaysia, 6/7/1999). Secara umumnya, peraturan dan undang-undang yang sedia ada tidak inengambil kira aspek telekerja di mana pekerja bebas bekerja bila-bila inasa dan di mana jua. Oleh yang demikian, adalah ainat perlu diteliti seinula undang-undang yang berkaitan bagi inenyesaikannya dengan suasana pekerjaan di setiap negeri dengan melihat keperluan masing-masing. Ini terutamanya peraturan atau undang-undang buruh dari segi kedudukan pekerjaan, inasa bekerja, persekitaran pekerjaan, keinalangan pekerja ketika telekerja, painpasan, faedah dan sebagainya. Ringkasnya, panduan dan peraturan berkaitan telekerja perlu disediakan. Ini termasuklah inenyediakan panduan apabila berlakunya keinalangan semasa bekerja. Kemalangan pekerja diperakui apabila ianya berlaku sewaktu bekerja sains ada pekerja terbabit berada di pejabat atau tidak. Walau bagaimanapun, dalam telekerja, ianya ainat sukar untuk menentukan antara kerja dan kehidupan peribadi. Dengan ini, adalah ainat penting untuk inenyediakan satu garis panduan yang jelas bagi memperakui keinalangan pekerja semasa sedang menjalankan tugas telekerja.

Cabaran yang dihadapi oleh masyarakat.

Sungguhpun telekerja mampu mengurangkan kesesakan lalu lintas dan pencemaran udara, masyarakat secara keseluruhannya perlu memahami dan belajar meneriina budaya telekerja. Masyarakat perlu belajar menghormati pekerja tele terutainanya yang bekerja di rumah dengan tidak mengganggu

inereka ketika bertugas. Selain daripada itu, ramai yang bimbang akan bentuk kerja baru ini kerana ia membataskan hubungan antara perorangan. Disebabkan terlalu kerap berhubung menggunakan rangkaian telekomunikasi, inereka jarang bersemuka dan inengenali antara satu sama lain. Apa yang ditakutkan ialah perpaduan dan keakraban sesama ahli inasyarakat akan semakin terhakis dan akhirnya membawa kepada perpecahan.

Sehubungan dengan itu, sebelum telekerja dilaksanakan dalam sesebuah organisasi, persediaan yang teliti dan penglibatan yang berterusan dari pihak pengurusan perlu ada. Isu-isu seperti kos perkakasan, perisian dan rangkaian telematik yang diperlukan oleh telekerja, salah anggapan mengenai konsep telekerja yang ditafsirkan sebagai bekerja sepenuh masa di rumah serta mendapatkan pekerja berkelayakan yang inencukupi perlu diatasi dengan sebaik mungkin (Utusan Malaysia, 6/7/1999). Seterusnya, penafsiran semula kaedah penilaian dan pengurusan pejabat serta peraturan pejabat perlu dilakukan. Dalam persekitaran telekerja, pemerhatian dan penyeliaan secara langsung tidak lagi sesuai digunakan. Apatah lagi, ketidakhadiran ke pejabat tidak lagi boleh dijadikan alasan untuk mengenakan tindakan disiplin. Oleh yang demikian, sistem penilaian prestasi dan disiplin pekerja yang sedia ada perlu diubah agar bersesuaian dengan konsep telekerja. Mungkin fokus penilaian lebih dituipukan kepada penghasilan output daripada kehadiran ke pejabat. Majikan dan pekerja mungkin boleh membuat perjanjian secara bersama tentang matlamat dan sasaran output yang perlu dipenuhi di samping mengenal pasti bidang tugas yang benar-benar sesuai untuk telekerja seperti yang telah dinyatakan sebelum ini.

Bagi mana-mana majikan yang berminat untuk menjadikan telekerja sebagai satu budaya di organisasi, maka langkah-langkah asas yang dicadangkan oleh Cheah, Ng dan Mitter (1999) ini boleh diikuti dan dijadikan panduan.

a) Langkah Satu

Memahami kelebihan dan kelemahan telekerja

b) Langkah Dua

Kaji pengurusan kerja dari segi operasi dan kaedahnya serta budaya kerja dan falsafahnya. Bagi mendapatkan sokongan dari pihak atasan dalam melaksanakan telekerja, satu perancangan yang tersusun dan rapi perlu dibuat.

c) Langkah Tiga

Kenal pasti bidang kerja yang sesuai untuk telekerja. Salah satu cara untuk mengetahui sama ada kerja tersebut sesuai atau tidak ialah dengan melihat keperluan lokasi yang diperlukan. Iajuga perlu mengambil kira tentang masa yang diambil untuk menyelesaikan satu-satu tugas kerana sesetengah kerja memerlukan struktur dan tuntutan yang berbeza dari hari ke hari.

d) Langkah Empat

Kenal pasti pekerja tele yang berpotensi. Kita inungkin boleh inembuka peluang ini kepada semua yang berminat tetapi berikan keutamaan kepada yang meinerlukan seperti golongan kurang upaya, mereka yang inempunyai anak kecil di rumah, golongan tua dan mereka yang terpaksa menjaga ahli keliarga yang sakit.

e) Langkah Lima

Jalankan analisis kos-faedah. Kos seperti latihan; telekoinunikasi dan perkakasan, perisian dan kos pengoperasian komputer; perbelanjaan perpindahan; penyewaan kemudahan dan insurans perlu diambil kira. Walaupun terdapat sejumlah kos yang perlu ditanggung, majikan boleh inenilunati faedah yang diperoleli menerusi telekerja seperti peningkatan keberkesanan pekerja dan organisasi; pengurangan kos perubatan dan cuti sakit; penjimatan sewa ruang pejabat dan peningkatan keupayaan dari segi menarik pekerja baru dan mengekalkan pekerja yang sedia ada.

f) Langkah Enam

Kenal pasti perubahan yang perlu dibuat sama ada dari segi fizikal, pengurusan atau mental bagi merangsang pelaksanaan telekerja serta tetapkan garis panduan dan piawaian penilaian prestasi.

g) Langkah Tujuh

Kenal pasti jenis-jenis latihan yang diperlukan oleh pekerja tele.

h) Langkah Lapan

Memantau dan inenyemak semula perkeimbangan yang berlaku dan melakukan pengubahsuaian yang diperlukan.

MASA DEPAN TELEKERJA

Walau apapun halangan dan cabaran yang perlu dihadapi, telekerja tetap dilihat akan menjadi satu amalan bekerja yang popular pada masa akan datang. Peningkatan ini adalah disebabkan oleh perkembangan teknologi telekornunikasi dan multimedia yang memungkinkan komunikasi berlaku antara kawasan yang terpencil dengan pejabat utaina. Pasukan projek contohnya, boleh berhubung sesama sendiri tanpa perlu bersemuka dengan inenggunakan e-mel, e-papan kenyataan dan sistem penjadualan, berkongsi sistem fail elektronik, mesin faks dan pelbagai borang dalam bentuk elektronik (New Straits Tiines – Management Times, 2000). Bukan sahaja teknologi mudah diperolehi tetapi harga koinputer peribadi juga sudah semakin murah dan mampu dimiliki oleli setiap orang. Di Malaysia contohnya, kerajaan menggalakkan satu rumah satu komputer dengan memberi kemudahan pengeluaran wang Kumpulan Wang Siinpanan Pekerja (KWSP) orang rainai bagi membiayai peinbelian komputer.

Berdasarkan kepada sokongan berterusan yang ditunjukkan oleh kerajaan, adalah tidak mustahil pelaksanaan telekerja akan diterima di negara ini. Ini dapat dilihat melalui Rancangan Malaysia Kelapan 2001-2005. Antara beberapa rancangan yang digariskan terinasuklah memperuntukkan sebanyak RM4.708 bilion untuk meningkatkan peinbanguan sains dan teknologi, prasarana ICT akan terus dibangun dan diperluas ke kawasan luar bandar manakala Akta Pekerjaan 1955 juga akan dipinda bagi meinasukkan peraturan kerja yang baru dan anjal seperti telekerja, kerja separuh masa dan perkongsian kerja (Berita Harian, 24/4/2001).

Selain daripada itu, telekerja juga dilihat inempunyai potensi dari segi meinberi faedah kepada ekonomi dan sosial. Dari segi ekonomi, kos peinbinaan jalan raya, penjagaan kesihatan dan perubatan, pembinaan pejabat dan peneinpatan boleh dikurangkan. Menurut laporan kajian dalam London Times, pembesaran satu lebuhraya bagi inengelakkan kesesakan lalu lintas dijangka akan inenelan belanja sebanyak 1,450 juta pound sterling pada tahun 2007 nanti manakala kos bagi pembinaan pusat telekerja hanya menelan kos sebanyak 450 juta pound sterling iaitu penjiinatan sebanyak 1 juta pound sterling ("Telework benefits all," 1997). Dari segi sosial pula, ia boleh membantu mengurangkan gejala gangguan seksual di tempat kerja, membantu pasangan dwi-kerjaya menguruskan keluarga dan membuka peluang pekerjaan yang lebih luas lagi kepada golongan kurang upaya, warga tua, ibu tunggal dan mereka yang terpaksa inenjaga kauin keluarga yang sakit.

KESIMPULAN

Walaupun pelaksanaan telekerja inendapat reaksi yang berbeza dari individu, organisasi dan inasyarakat, namun ia dijangka akan menggantikan bentuk kerja konvensional yang sedia ada. Selain daripada perkembangan teknologi yang menjadi pemangkin kepada bentuk kerja alternatif ini, faedah-faedah yang boleh dinilunati daripada pelaksanaannya telah mula menarik minat ramai pihak. Apatah lagi, telekerja mampu meningkatkan produktiviti, mengurangkan kos pejabat, menarik dan mengekalkan pekerja yang terbaik, menggalakkan budaya usahawan dan mengajar pekerja menggunakan teknologi dengan berkesan.

RUJUKAN

Bibby, A. *Working From Home* [15 paragraphs]. Available: <http://www.teleworker.nildram.co.uk/WorkingFromHome.htm> (2001. April 4)

Buckingham, S. *Teleworking: Does working from home using the telephone work?* Available: <http://www.un.org.com.teleworking.htm> (2001. April 4)

Budaya Telekerja. (6 Julai 1999) *Utusan Malaysia*.

Chaudron, D. (Januari, 1995) The 'far out' success of teleworking. *Supervisory Management*, 40(1), p1

Cheah Siew Hoon, Cecilia Ng & Swasti Mitter. (1999). *Teleworking in Malaysia: A primer*. United Nations University/Institutes for New Technologies (UNU/INTECH).

Creating an environment for teleworking. (2000). *New Straits Times – Management Times*

Dennis, S. (August 14, 2000). 16.2 million teleworkers expected by 2005. *News Bytes News Network*

Fowler, A. (July 3, 1996). How to benefit from teleworking. *People Management*, 2(5), p34

Link Strategic Research Ltd & Sulzer Infra CBX. (1999). Home or away: Teleworking today. Available:

April 4" <http://www.si-cbx/teleworking/twfacts.html> [2001. April 4]

Kurlan, N. B. & Bailey, D. E. (Autumn, 1999). Telework: The Advantages and Challenges of Working Here, There, Anywhere, and Anytime. *Organizational Dynamics*, 28 (2), 53

Majority of U.S corporation provide no support for teleworking employees; Employers urged to reconsider teleworking policies in wake of new OSHA guidelines. (May 1, 2000). *Business Wire*

Rancangan Malaysia Kelapan: Pertumbuhan inapan dan berdaya tahan. (24 April, 2001). *Berita Harian*

Teleworking and Development in Malaysia. (April 1999) UNU/INTECH Policy Research Project in partnership with MIMOS Bhd. and UNDP, Volume II

The Benefits of Teleworking for both Employer and Employee. Available: <http://www.teleworker.nildram.co.uk/Main.htm>

Telework Benefits **AII**. (1997). *Worklife Report*. 10 (4). 7

Vowles, A. (1996). Home Is Where The Office Is. *CMA Magazine*, Feb, 70 (1), 19